

2025年1月吉日

令和6年度満足度アンケート結果のご報告とお礼

この度は、お忙しい中「利用者満足度調査アンケート」にご協力頂き、誠にありがとうございました。自由記載欄では、多くの温かいお言葉、また厳しいご意見を頂きましたこと心から感謝いたします。

今年度の利用者満足度調査アンケートの結果をご報告いたします。

11の質問中、10項目の回答で「そう思う」「まあそう思う」のプラスの評価が90%以上と高評価を頂きましたことを大変嬉しく思います。

その一方で、質問8「同じケア内容でも、訪問スタッフにより違いを感じることはありますか？」の回答では「そう思う」「まあそう思う」が52%と半数以上となり、新たな課題と受けとめています。

訪問看護ステーションオアシスでは、今年度の目標に「チームケア」を掲げており、1人のご利用者様に対し複数の看護師、理学療法士が訪問する「チーム制」の形式をとっております。複数の目が入りチームで今後の方向性を確認することで、ご利用者様に質の高い看護とリハビリを継続的に提供できると考えております。

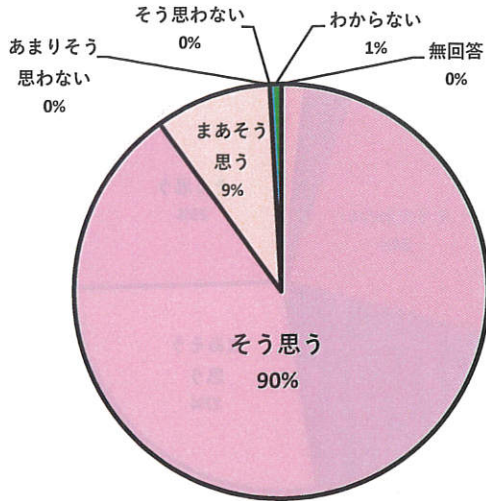
1人の担当制ではないため、スタッフのスキルやケアの内容に違いを感じることもあるかと思いますが、ケアの統一を図るため同行訪問を増やし、情報共有に務めてまいります。

最後に、たくさんのご意見をいただきありがとうございました。皆様のご意見・ご要望を踏まえ、満足度の向上に努めてまいりますので、今後ともよろしく願いいたします。

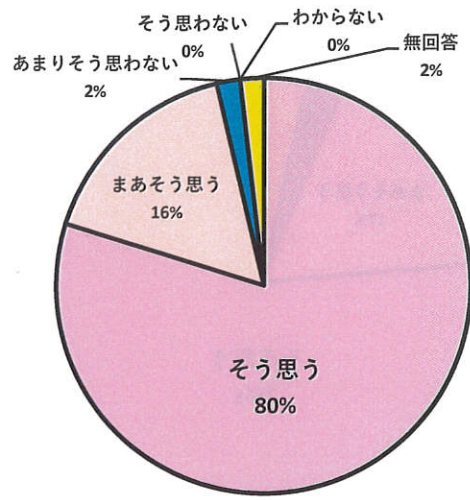
訪問看護ステーションオアシス

管理者 黒木将臣

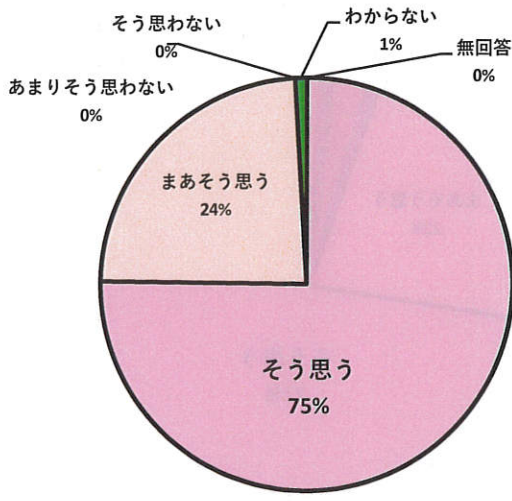
1. スタッフの言葉遣いや態度、身だしなみは良いですか？



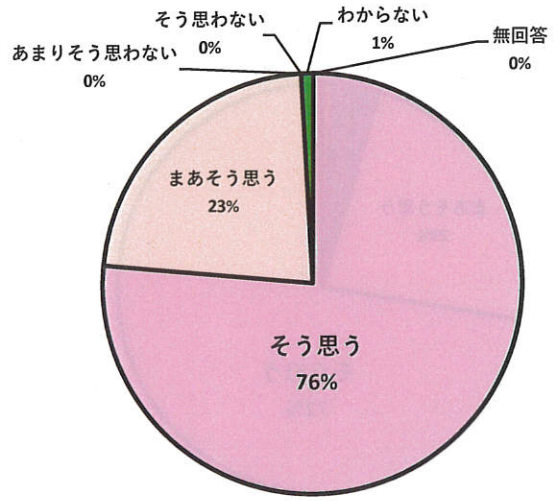
2. 時間通りに訪問していますか？



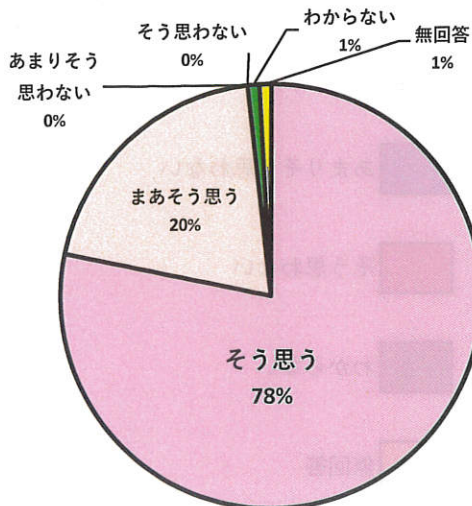
3. 看護計画書の目標は、あなた自身の想い、希望が反映されていますか？



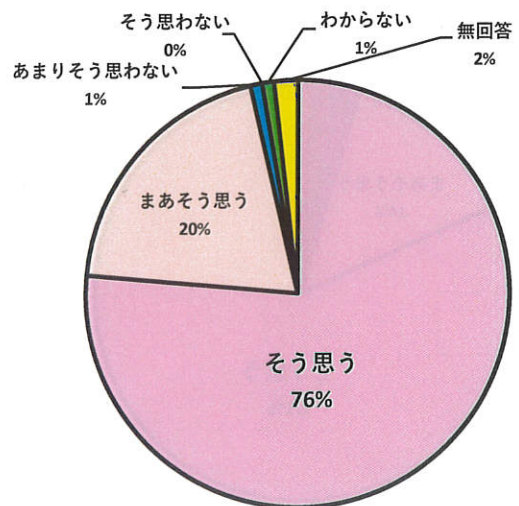
4. 毎月お渡ししている看護計画書に沿った内容のケアを受けていますか？



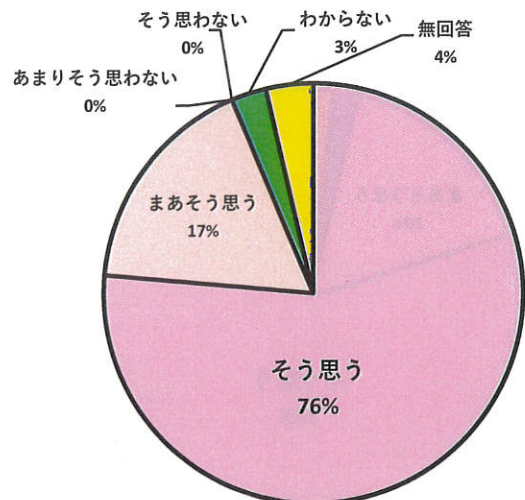
5. ご本人様・ご家族様の話を聞き、要望・意思を十分に受け入れてくれますか？



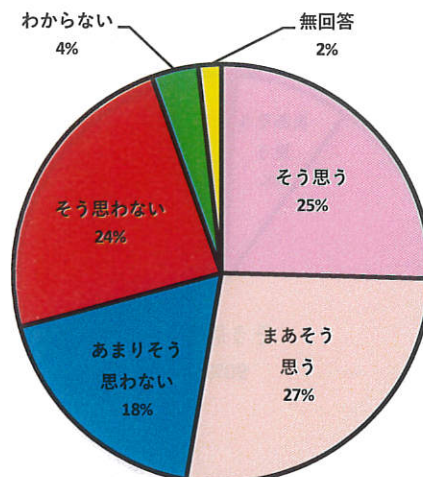
6. 身体の状態に限らず、生活環境も合わせて相談にのってくれていますか？



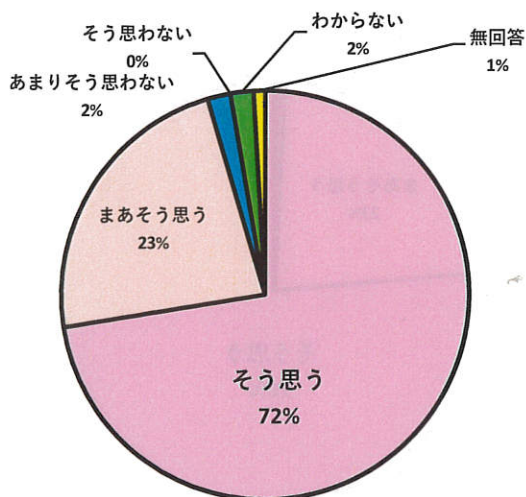
7. 今後の身体の状態（改善または悪化）を予測し、援助・対応・助言をしていただけますか？



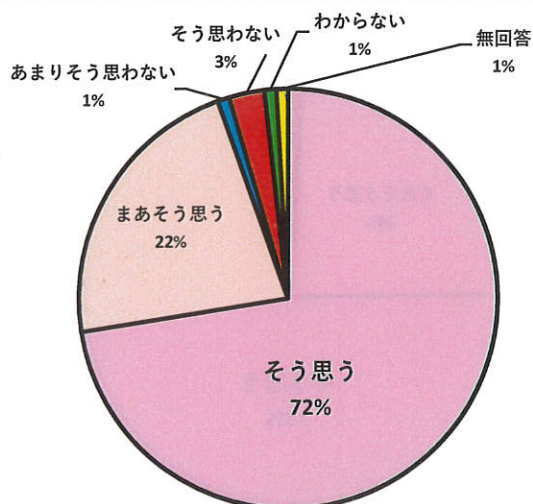
8. 同じケア内容でも、訪問スタッフにより違いを感じることはありますか？



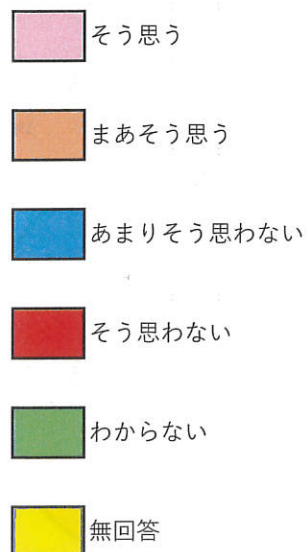
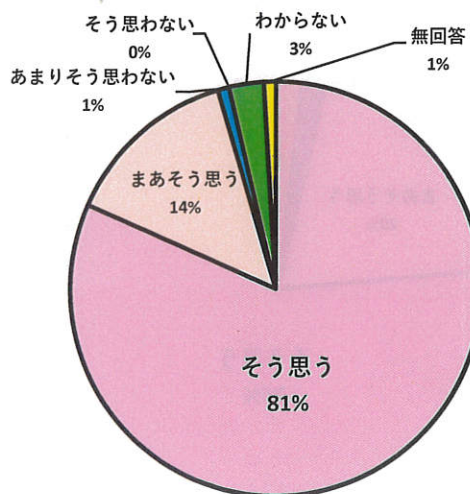
9. スタッフ間での連携がとれ、情報の共有が来ていると思いますか？



10. サービスを利用することでご本人様・ご家族様の気持ちや介護は楽になりましたか？



11. オアシスのサービスに満足し、引き続きサービスを利用したいと思いますか？



12.自由記載欄回答一覧（原文のまま）

- ・ いつもありがとうございます。
- ・ いつもお世話になっております。
不安に感じていることについて、みなさんが親身になって話を聞いてもらえます。なので、とても助かっています。
- ・ 今夏は猛暑の中を連日来訪してくださり有難うございました。心より感謝しております。これからもどうぞよろしく願いいたします。また、ほうもんしてくださる彼女ら（彼ら）が自由に水分補給できるとよいと思います。
- ・ 日頃からの献身的な看護に尽力されている事に対し、お礼と感謝を申し上げます。患者のわがままな申し出、衛生面での不配慮、器材の準備不足等至らない面についても同様です。大好きだったウォーキング等、身体活動の復活を目指して狭小化している活動範囲を室内から玄関外へ、更に近隣へと足を延ばしていきたいと思っています。訪問看護担当者様方のサービス看護等の提供を忠実に受け、目指目標に臨むつもりでおりますのでどうかよろしくお願いいたします。
- ・ 激痛による歩行困難な状態から現在、普通の生活を送れるようになるまでになり本当に感謝しています。身体的なこともちろんですが、会話をしながら心の状態もおちついていったことも本当感謝です。いつもありがとうございます!!
- ・ 先日、体調をくずし、電話し、早朝なのに来てくださりたすかりました。またちよくちよく電話していろいろ教えていただきました。面倒がらずに話してくださりたすかりました。無事体調よくなりました。
- ・ 通所から帰ってからの週1のリハビリ、初めは疲れてしまわないか心配でしたが、体調も安定していて笑顔で取り組んでいます。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。
- ・ 人によって違いがあり、この頃は言わなくなった。
- ・ おしゃべりの父の相手もして頂いて、これからも薬等のアドバイスよろしく願います!
- ・ 施術についてですが、もう少し揉み解す時間を多くしてほしい・大きく動かすことをして欲しい・時間が短い気がする(もう少し長く施術して頂けないか?)
- ・ 時間予定をはっきりと。色々有ると思うがお互いに全部は出来ないの今後共よろしくお願い致します。
- ・ 利用して2年あまりになりますが、その頃は大変な状態でしたが無理な要望にも対処して下さい、大変助かりました。その後、本人の体調も少しずつ良くなり今に至っています。これからもどうぞよろしくお願い致します。私も心から頼っていて、安心感を持って毎日過ごしております。
- ・ 今後もよろしくね
- ・ つまらない話にも真剣に聞いていただきありがとうございます。時間のない中、申し訳ありません。
- ・ まだ2回の利用ですが、とても良くしていただいております。本人は認知気味なので色々失礼な発言があり家族として申し訳ない気持ちいっぱいです。同性の方が良いのかなと思う時があります。
- ・ いつも有難うございます。大変なことをお願いして感謝しております。頼りにしております。今後共一緒に頑張ってください。
- ・ 訪問リハビリに来て頂き、本当に良かったと思います。猛暑・酷暑の中二か月お世話になりました。年並みに自立していけそうです。本人はとても感謝致しております。
- ・ アンケートについて毎回思うのですが、そう思う・まあそう思う・あまり思わない・そう思わない・わからない の五つから選ぶ様になっていますが質問によっては答えにくいです。
- ・ ぜんぜん気にしてない 意見を言うほど考えてない
- ・ 皆さんとても親切で感じが良い。このまま持続していけたらよいと思っています。
- ・ 特になし。
- ・ 訪問スタッフがほぼ固定化され、ケア内容が安定して受けられる安心感はあるが、機械的に一年間とか期間を区

切って担当替えを行ってみても新しい視点が生まれるかも知れない。

- ・ 親切にやっていたいでいます。
- ・ 時間通りに来るし、やることやってくれるから、言う事ないよ。こんな難しいこと聞かれても分からないよ。
- ・ 毎週セラピストさんが来てくれる事をとても楽しみにしている様子が見られます。リハビリ中も少々おふざけしながらも褒められ励まされ楽しくがんばっている姿、何よりです。そして娘と母の話に耳を傾け真摯に向き合って頂き感謝の気持ちでいっぱいです。色々我がままな娘ですが、今後ともよろしく願っています。
- ・ 40分のリハビリ時間、ウォーキング、ストレッチのあと運動が2種類位。運動ない時もあり時間が40分ではたりないのかなと考えてしまいます。
- ・ 献身的なはたらきに感謝致します。
- ・ 何か8・9の答えで私に考えて頂き、考えぬいた結果の看護師さんにごく感謝しています。本当に心から形ということではなく、心の恩恵を看護師さんにあげたいくらいの思いです。ありがとうございます。スタッフさんやさしいです。
- ・ ひとりだけ怖い人がいる。夜中眠れず不安になり、電話をすると話をしても相槌もうってくれないので聞いているのか聞いていないのかわからない。なので話の途中で電話を切るようにしている。とにかくその人の前では話はできない。その他の方は本当に優しくて親身になってくれる。
- ・ 何人もの方によりローテーションで訪問される仕組みですが、訪問された方の名前を記録として残したいと思います。名前を覚えることは得意でないので、訪問の度にお名前を確認することを煩わしいと思わないでください。
- ・ リハビリをする本人の気持ちで出来る時と中々進まないリハビリの時があるとは思いますが。一生懸命やってくれてると思います。
- ・ 何時もいろんな質問に解答して頂き感謝しております
- ・ 引き続きお願いしたいと思います。
- ・ 利用している母はもとより、家族である私の体調を気遣って頂き、時には愚痴を聞いてもらう事もあり、大変感謝しております。
- ・ 様々な情報やリハビリを受ける事で頂ける助言や安心感には毎回感謝しております。身体の一部でも動かせない心の葛藤は計り知れませんが、目の前に小さくても目標を見つけて下さりそれが励みになります。が、本人がもう少しまじめな生徒になれるとよいのですが、、、。
- ・ 担当が小川先生ですが専門的な知識は勿論、他方面にわたり知識がほうふでとても勉強になります。お話して楽しいです。黒木先生もお話をよく聞いて下さって的確なアドバイスを頂いております。普段、人との接触が無く、しゃべる機会も少ないので、ついお二人が来るとおしゃべりをしてしまい、良く聞いていただきお会いするのがとても楽しみです。
- ・ 今はまだ寒くないから元気だけど冬場はクリームぬるのもいやがるくらいごかなくなります。リハビリ大変そうだな、、、と。よくなる事が想像できないくらい本人にやる気ないと思う
- ・ 退院して以来、現在まで体調が安定しているのもオアシスの皆様の看護のおかげと感謝しております。今後も維持していければ理想ですが、体調が悪くなる時もあると思いますので、なんでも相談出来ると思うと安心です。よろしくお願い致します。
- ・ 身体のことに関しても、介護用品や装具に関しても相談にのってもらっているので非常に助かっています。
- ・ 状態をいつも注意深く見ていただき助言いただけるので助かっています。
- ・ 毎日のリハビリ、看護師の方に入って頂き助かっています。家族では出来ないところをサポートして頂き、受けている本人は先生方との安心感がありスムーズに受けています。心をくだいて接して頂けありがたいです。
- ・ 以前に利用させていただいたリハビリと違い看護師の方とも相談出来、介護する側としてとても安心感があります。

病院と違い話を聞いてくださる事で気が楽になります。

- ・ 困った時に連絡できて助かっている。
- ・ 夢の中で台所に立ったりトイレに行ったりしている様です。車で出掛ける事も夢に出てくる様です。少しでも近づける様お願いします。※へプバーンの様な方達が居るのを知りました!!
- ・ 体調に合わせて助言や訪問医、薬局と連携がとれていてとても心強いです。
- ・ 母も毎週楽しみにしています。家族も安心しています。
- ・ 大変満足しています。
- ・ サービスを受けて、病気との向きあい方や注意することなど教えていただいて毎週状態を確認していただけるので、安心してすごせるようになりました。完治する病ではないので長いおつきあいになると思いますが、これからも宜しくお願いいたします。